

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO CARATELLI

Seduta del 14/01/2026

FATTO

Parte attrice afferma di aver stipulato con la resistente un contratto di finanziamento nel novembre 2023. A causa di sopravvenute problematiche familiari, non ha potuto onorare puntualmente i pagamenti rateali alle scadenze pattuite, provvedendo in seguito all'estinzione del debito residuo mediante pagamento "a saldo e stralcio". Tanto premesso, l'istante lamenta l'illegittimità delle segnalazioni negative effettuate dalla resistente, in quanto non precedute da idoneo preavviso; dichiara, infatti, di non aver ricevuto alcun SMS né di aver fatto accesso alla propria area personale, ove l'intermediario sostiene di aver pubblicato il preavviso. Evidenzia, altresì, di aver comunicato all'istituto di credito, nel giugno 2024, i propri recapiti telefonici, l'indirizzo e-mail e la PEC, senza tuttavia ricevere a tali contatti alcun preavviso. Per l'effetto, parte attrice chiede la cancellazione delle segnalazioni oggetto di contestazione.

Con le controdeduzioni parte convenuta osserva che, a fronte dei ritardi nei pagamenti verificatisi nel corso del rapporto, la banca ha proceduto alla segnalazione del ricorrente presso il Sistema di Informazioni Creditizie (SIC) gestito da CRIF, previo regolare preavviso già prodotto agli atti del ricorso. La comunicazione di preavviso di segnalazione, datata 13 maggio 2024, è stata pubblicata nell'area clienti del proponente il giorno successivo, ossia il 14 maggio 2024. Sempre in data 14 maggio 2024 è stato inviato al ricorrente un SMS alert, consegnato al numero di telefono cellulare riportato nel contratto e confermato nel ricorso, al fine di informarlo dell'avvenuta pubblicazione del suddetto preavviso nella propria area clienti. La convenuta conclude chiedendo il rigetto del ricorso, poiché infondato.

In sede di repliche, il ricorrente contesta che le evidenze prodotte dall'intermediario siano idonee a comprovare la ricezione dell'SMS alert e l'effettiva conoscenza del preavviso pubblicato in area clienti.

Con le controrepliche, la resistente afferma che le evidenze prodotte confermano l'avvenuta ricezione dell'SMS e il preventivo accesso all'area riservata, modalità di comunicazione queste accettate dal cliente in sede di conclusione del contratto.

DIRITTO

Parte attrice contesta le segnalazioni per i ritardi nei pagamenti eseguite dall'intermediario resistente nei SIC, per mancata ricezione del relativo preavviso, in violazione dell'art. 125, comma 3 del TUB e dell'art. 5, comma 6 del Codice di deontologia. Il presupposto sostanziale delle segnalazioni non è, invece, contestato in ricorso.

Le parti non producono alcuna visura a supporto. Deve tuttavia ritenersi pacifico che il nominativo del cliente sia stato segnalato in CRIF dalla convenuta.

In base al consolidato orientamento di questo Arbitro, spetta all'intermediario segnalante provare che il cliente è stato posto nelle condizioni di conoscere l'intenzione della banca di procedere alla segnalazione del suo nominativo in un SIC.

Ebbene, la resistente riferisce che le segnalazioni contestate sono state debitamente precedute da tempestiva comunicazione di preavviso via web, che allega alle controdeduzioni.

In proposito, deve osservarsi che il *Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti* ha espressamente contemplato la modalità di invio del preavviso con comunicazione messa a disposizione online nell'area riservata del sito dell'intermediario (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 623/2023).

Sul punto, l'istituto di credito produce riscontro non solo della pubblicazione – in data 14 maggio 2024 – della missiva contenente il preavviso, ma anche dell'effettivo accesso del ricorrente nell'area riservata. È data, inoltre, evidenza dell>alert trasmesso via SMS al cliente – sempre il 14 maggio 2024 – relativo all'avvenuto caricamento, proprio in area riservata, del preavviso. La resistente, al contempo, deposita copia delle clausole contrattuali, debitamente sottoscritte, con le quali parte attrice ha acconsentito a ricevere *“tutte le comunicazioni”* con l'istituto di credito *“incluse quelle previste per legge”* – quindi anche eventuali preavvisi di segnalazioni creditizie – *“attraverso l'area riservata ... e/o altre tecniche di comunicazione a distanza”*.

Sotto diverso profilo si segnala che il ricorrente, in sede di replica, non ha espressamente contestato la tempestività della pubblicazione del preavviso. Pertanto, sulla base delle regole civilistiche del riparto dell'onere della prova ex art. 2697 c.c. e del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., anche tale circostanza si deve ritenere accertata (cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. 7716/2017).

In relazione a quanto precede, l'istanza di cancellazione delle segnalazioni contestate non può, pertanto, essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE